

山东省高级人民法院
中国人民银行济南分行
中国银行保险监督管理委员会山东监管局
中国银行保险监督管理委员会青岛监管局
中国证券监督管理委员会山东监管局
中国证券监督管理委员会青岛监管局

鲁高法〔2021〕21号

关于推进金融纠纷多元化解的 实施意见（试行）

根据《最高人民法院 中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会印发〈关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见〉的

通知》（法发〔2019〕27号）、《最高人民法院 中国证券监督管理委员会印发〈关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见〉的通知》（法〔2018〕305号），结合山东实际，就推进山东省金融纠纷多元化解制定本实施意见。

1. 本意见适用于平等民商事主体之间因金融业务产生的合同和侵权责任纠纷，包括：

银行业金融纠纷多元化解机制的受案范围为借款人、担保人与银行业金融机构发生的借款合同或担保合同纠纷、储户与银行业金融机构发生的存款业务纠纷、消费者与银行业金融机构发生的理财或代销产品等资产管理业务纠纷、信用卡持卡人与银行业金融机构发生的信用卡透支纠纷以及涉及银行业金融机构的其他民商事纠纷。

支付机构金融纠纷多元化解机制的受案范围为金融消费者因购买、使用非银行支付机构提供的金融产品或者服务产生的合同和侵权责任纠纷。

保险业金融纠纷多元化解机制的受案范围为投保人、被保险人或受益人与保险公司发生的保险合同纠纷、道路交通事故损害赔偿纠纷以及涉及保险公司的其他民商事纠纷。

证券期货业金融纠纷多元化解机制的受案范围为自然人、法人和非法人组织之间因证券、期货、基金等资本市场投资业务产生的合同和侵权责任纠纷。

以上纠纷在本意见中统称为金融纠纷，涉及上述金融纠纷的银行业金融机构、非银行支付机构、保险公司、证券公司、期货公司等统称为相关机构。

2. 全省各级人民法院与所在地金融管理部门建立金融纠纷多元化解工作联络机制，加强信息共享，协调重大金融纠纷化解，共同推进全省金融纠纷多元化解工作。

3. 各地金融管理部门应鼓励相关机构在与消费者订立合同时，约定采用调解方式解决金融纠纷。

各级人民法院应大力宣传诉外调解在人力、时间、经济成本上的优势，积极引导当事人优先选择非诉方式解决金融纠纷。

4. 对属于本意见适用范围的金融纠纷，各级人民法院优先采用诉前调解方式处理。

5. 各相关机构通过建立调解权限动态授予、异地授予、及时应调、快速审批等机制，保障其基层机构能够通过调解方式高效解决金融纠纷。各相关机构应当提升对调解协议的认可度，在授权范围内达成的调解协议可作为相关机构会计核销、保险核保等工作的依据之一。

人民法院指导下制作并加盖人民法院诉讼服务中心印章的调解协议，可直接作为相关机构会计核销、保险核保等工作的依据之一。

6. 金融管理部门积极推动相关机构与金融纠纷调解组织通

过签订备忘录或者协议的方式，推出小额纠纷快速解决机制。对赔付金额在 10000 元以内（含本数）的金融纠纷，调解员可以根据法律、行政法规、司法解释、行业惯例，依照公平公正的原则，提出纠纷解决意见。如果金融消费者（投资者）接受该意见的，则争议各方当事人均应当接受并承诺履行该调解意见。如果金融消费者（投资者）不接受该意见的，则调解意见对各方当事人均无约束力，作为专家意见供当事人参考。

7. 各级人民法院应建立金融行业成诉率通报机制，将金融纠纷成诉率通报给相关金融管理部门。对涉嫌违反金融监管规定的金融纠纷，人民法院可向金融管理部门提出司法建议，金融管理部门接到司法建议后，应在职责范围内查处金融消费权益保护方面的违法违规行为，并将处理结果反馈人民法院。

8. 对于争议较大、具有典型性的金融纠纷，金融纠纷调解组织可聘请无利害关系的独立专家，基于对各方陈述及所提交的证据材料的综合考量，作出建议性评估报告，供当事人参考。人民法院可探索在诉讼中认可、采纳独立专家的评估报告意见。

9. 经金融纠纷调解组织调解员主持达成的调解协议，具有民事合同性质，金融纠纷调解组织应引导当事人自觉履行。

10. 经金融纠纷调解组织调解员主持达成的调解协议，调解员和金融纠纷调解组织签字盖章后，当事人可向金融纠纷调解组织所在地有管辖权的人民法院申请确认其效力，或者向委派、委

托金融纠纷调解组织调解的人民法院申请司法确认。

11. 人民法院、金融管理部门、金融纠纷调解组织要积极推动建立完善金融纠纷调解经费保障机制，调解员的办案补贴应当弥补调解误工、误餐、交通等方面的费用。人民法院应积极为金融纠纷特邀调解组织、特邀调解员争取调解津贴、补贴。

加大金融纠纷在线诉调对接工作推进力度。积极促进人民法院调解平台和“中国金融消费纠纷调解网”“中国投资者网”的对接使用。人民法院在委派、委托调解金融纠纷案件时，应优先选择通过线上方式向金融纠纷调解组织发送委派、委托调解函，移交案件材料，接收金融纠纷调解组织报送的调解结果及相关文件，对调解协议进行在线司法确认等，提高诉调对接工作效率。

金融纠纷调解组织要建立调解员队伍，加强调解员政治素养、职业道德、调解技能、法律金融知识培训。

12. 金融纠纷调解组织在现有工作职能基础上，可提供“投诉+调解+裁决”一站式金融纠纷解决服务，承担投诉受理、转办、调解、裁决等职能，推动纠纷高效解决。积极探索建立独立于金融管理部门的专业性金融纠纷解决机构。

13. 加大引导宣传力度，各相关机构应当在营业柜台、官方网站等醒目位置，公示金融消费纠纷内、外部纠纷处理渠道及当地金融纠纷调解组织联系方式，提升金融纠纷当事人及社会公众对金融纠纷多元化解机制的知晓度和信任度，积极引导当事人通

过调解方式解决金融纠纷，依法理性维权。

14. 金融管理部门将金融纠纷调解情况纳入对相关机构消费者（投资者）权益保护工作的评价体系，引导相关机构强化“能调尽调”意识。

15. 其他事项，按《最高人民法院 中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会印发<关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见>的通知》（法发〔2019〕27号）、《最高人民法院 中国证券监督管理委员会印发<关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见>的通知》（法〔2018〕305号）办理。



2021年7月5日

主送：全省各级人民法院、济南铁路运输两级法院、青岛海事法院；中国人民银行济南分行、中国银行保险监督管理委员会山东监管局、中国银行保险监督管理委员会青岛监管局、中国证券监督管理委员会山东监管局、中国证券监督管理委员会青岛监管局、人民银行（山东省）各市中心支行、分行营业管理部；国家开发银行山东省、青岛市分行，农业发展银行山东省、青岛市分行，进出口银行山东省分行，各国有商业银行山东省、青岛（市）分行，邮政储蓄银行山东省、青岛分行，山东省农村信用社联合社，恒丰银行，各股份制商业银行省级管辖行，北京银行济南、青岛分行，天津银行济南分行，外资银行省级管辖行，各非银行支付机构，各金融纠纷调解组织。